

2023年、今年を「観光V字回復の年」に

コロナへの道筋

出席者(順不同)

JTB社長

KNT-CTホールディングス社長

日本旅行社長

東武トップツアーズ社長

山北 栄二郎氏

米田 昭正氏

小谷野 悦光氏

百木田 康二氏

司会＝本社取締役編集長・森田淳

業界に薄日、今後の本格回復へ

旅館・ホテルなど観光業界挙げて再活性化目指す

新しい年、2023年を迎えた。今年は旅行業界にとってどんな1年になるか。コロナ禍が足掛け4年となり、終息する気配はいまだ見えないが、「感染防止と経済活動の両立」に国がかじを切り、旅行を含めた人々のリアルな動きが止ま

22年の旅行業界の回顧



百木田氏

——司会
全国旅行支援の開始、水際対策の緩和など、旅行業界に薄日が差し始めている。国内旅行を中心に2022年の回顧を。

山北 国内旅行がよいよ復活か、との思いでスタートしたのだ

が、新型コロナウイルスの第7波により、年間を通して数字の伸びが物足りなかったというのが一番の感想だ。これはほかの会社の皆さまも同じように感じてもらえると思う。

ただ、昨年は前年と大きく違うところがあった。これまでは感染拡大とともに旅行需要が冷え込むという繰り返しだったが、例えば修学旅行は確実に実施された。中止になっていたイベントも、規模が

縮小されることはあったが、リアルに開催されるようになった。個人のお客さまもキャンセルをせず、予定通りにお出かけいただいた。

9月に岸田首相が発表した水際対策の緩和と全国旅行支援。これをきっかけに旅行へ行くことへの心理的なバリアが取り除かれ、国内旅行は大きく戻ってきた。

旅行支援がなくなることで、需要が落ち込むのではな

いかと思う一方、コロナとの共存の流れがこれまでの経験

も良くていいこうと、予約から旅先の体験までの一連のフ



東京・芝「とうふ屋うかい」で

“共存”の流れが確立 事業構造改革粛々と

山北

米田



山北氏

から確立されたので、今回の第8波でも、それほど大きな影響はないと見ている。

社員は一人ひとりが、お客さまが実感できる価値をつくるよう伝え、取り組んだ。デジタルの戦いで傷んでいる最中の戦

ロセスを、かなり進化させた。米田 予想だになかったことが連続して起きた1年だった。ロシアによるウクライナ侵攻は、これが21世紀の出来事かと思うほど、私が1990年、ちょうどアメリカに赴任していたときに起きた。湾岸戦争以来の出来事となっている。

あの頃もわれわれ観光、旅行業界は大きなダメージを受けたのだが、今回はコロナとの戦いで傷んでいる最中の戦



能登半島和倉温泉より
謹んで新年のお慶びを
申し上げます

能登半島国定公園・和倉温泉
国際観光ホテル整備法 登録旅館(登録第177号)

加賀屋

〒926-0192 石川県七尾市和倉温泉 TEL 大代表 (0767) 62-1111
●FAX (0767) 62-1121 https://www.kagaya.co.jp/ 加賀屋 加賀屋

加賀屋予約センター TEL (0767) 62-4111



加賀屋Webサイト

2023年、今年を「観光V字回復の年」に

座談会 旅行業4社トップが語る、「ポスト



米田氏

米田氏 2023年は、観光業界にとって重要な年である。観光業界は、コロナ禍の影響を受け、大きな打撃を受けた。しかし、政府の支援策や、観光客の回復により、V字回復の兆しが見え始めている。2023年は、観光業界の再生の年、観光客の回復の年、観光業界の発展の年である。観光業界は、観光客の回復により、大きな利益を得ることが期待されている。観光業界は、観光客の回復により、大きな利益を得ることが期待されている。観光業界は、観光客の回復により、大きな利益を得ることが期待されている。

新規事業を本格始動 業界挙げた陳情必要

米田 小谷野

新しい年、2023年の展望。米田 水際が緩和され、インバウンドが目に見えて増えている。パッケージツアーをいち早く受け入れたが、その後のFターミナルも動き出している。旅館・ホテルの稼働率を、いい数字が出ている。国内の動きもある。国内の人たちは、われわれの年代はあまり動かないが、若い人が本気で動いている。インバウンドがいい。教育旅行もコース期間が変わり、10月11日からの全国旅行支援の開始と水際緩和の緩和。これは非常に大きかった。国内の人流が目に見えて増え、それに輪をかけて訪日旅行客が、観光地の至る所で見られるようになった。これは1年前と比べて大きな変化だ。ただ、一般団体の動きがまだ弱い。「やりたい」「開催したい」という声は多く必要はあるのだが、実現するまで

23年の旅行業界の展望

でも、必ずと言っていいほど実施する。唯一、懸念するのが海外旅行。コロナ前の水準に戻るには、しばらく時間がかかるだろう。23年は、ネガティブではない構造改革を行う。さらなる組織体制の強化と、先ほど触れた新規事業。八つの事業について実証実験が終わり、今年は本格的に始動させる。復に、まだ強弱がある。業界し進めるべきだ。昨年秋からの全国旅行支援では、全国的な移動を前提とした旅行が推進されている。マイクロツーリズムだけに止まらない動きを、どこまで回復させられるかが鍵となる。今年以降の国内トピックとして、24年春の北陸新



小谷野氏

旅行需要の回復実感 消費者の意識が変化

小谷野 百木田

小谷野 あつという間の1年というのが実感。前年に比べると、周りの出来事に「喜ばない」気持ちが年々高まっている。それは、1年後は状況が大きく変わっているのか、と思う。旅行需要の回復を意識した出来事として、4月からJATA（日本旅行業協会）による海外視察が始まったこと。加えて5月末にインバウンドの実証実験を開始したこと。人の動きが活発化している。早晩国内も含めてある程度、活発な動きが出るだろうとかなり期待を持っている。先ほど山北社長がおっしゃったように、10月に全国旅行支援が始まったことは非常に大きく、前年と比べて、お客さまが自分自身で考え行動できる環境が整った。最近、大阪に出張する機会が多いのだが、新幹線はほぼ満席で、かつスーツケースを持った方が多い。外国の方が加速的に増えていると感じる。旅館・ホテルの稼働率は、前年と比べて、お客さまが自分自身で考え行動できる環境が整った。最近、大阪に出張する機会が多いのだが、新幹線はほぼ満席で、かつスーツケースを持った方が多い。外国の方が加速的に増えていると感じる。旅館・ホテルの稼働率は、前年と比べて、お客さまが自分自身で考え行動できる環境が整った。

旅行全体で言うと、海外旅行の価格高騰。燃油サーチャージの上昇と、航空運賃の値上がり。地上費も物価高騰で高くなっている。ただ、欧州の一部の国に関しては、地政学リスクの影響から敬遠される傾向があるものの、それ以外の国については、実は行きたくないという声はあまり上がっていない。国内のトピックを挙げると、小谷野 善光寺の御開帳が1年延期され、諏訪の御柱祭と奇跡的に同じタイミングで行われた。当社のルートでも

ある新幹線の団体臨時列車を走らせ、首都圏のお客さまを多く送客できた。各地でイベントが再開し、地域と連動した旅行商品で誘客をサポートできたことが昨年1年間で良かった点だ。百木田 個人的な興味としては、ヤクルトスロウの村上選手が50本のホームランを打った。私はあの日、たまたま球場近くについて、深刻な顔をして球場入りする村上選手をはじめ主力メンバーを見たのだが、最終戦であのような結果になって良かった。大谷選手が所属するエンゼルスは、スタジアムにも行ったが、確実に日本人アスリートのステータスが上がったという感じがしてうれしかった。国内のスタジアムも観客をフルに入れることができるようになり、また声を出せるの応援は制限されている場合もあるが、大型イベントも含めて国内に人流が戻ってきていることを実感した。



下呂泉



水明館

〒509-2206 岐阜県下呂市幸田 1268

TEL (0576) 25-2800

FAX (0576) 25-4520

<https://www.suimeikan.co.jp/>

2023年、今年を「観光V字回復の年」に

旅行業4社トップが語る、「ポストコロナ」への道筋

新春特別座談会(9面から続く)



山北 キワードは「交流」を止めない「国際交流再開」だ。皆さんおっしゃるように、インバウンドは間違いなく動く。ただ、先ほども指摘があったように、観光業を育む人材不足は喫緊の課題だ。われわれがやらなければならないことは、観光が社会にとってどれほど重要な意味を持つのかを、世間にアピールすることだ。

小谷野社長が言われたように、観光は裾野が広い産業だ。外国人が多く買い物をし、小売業が大いに潤った。12月にUNITO(国連世界観光機関)主催のガストロノミーツーリズム世界フォーラムが奈良県で開催されたが、



人手不足と環境問題 観光の力をアピール

山北

日本の多彩な食を体験しようと地方の隅々まで人が訪れている。これら観光が持つ力をわれわれ自身がアピールし、「こ

の業界で働きたいと思う人を一人でも増やすことがわれわれに課せられた使命ではないか。

刷新を先ずる発表したが、趣旨は多様性の表現、従来のビジネスに加えて、交流事業、社会貢献など多面的に

「旅行業界に入ることに就いて、ご家族に反対されなかつたか」と聞いて、「正直、反対された」という学生が結構いたのも事実。でも「やっぱり一番やりたい仕事だから希望した」と言う。採用されたいという気持ちからならうが、そう言ってくれるのは非常に心強かったし、頼もしく感じた。

山北 そのような心配事を払拭しなければ、大学や高校に行って、できるだけ話ををするようにしている。母校の創立記念日に合わせて話をしたのだが、生徒から「観光業界は大丈夫か」「進路として考えているが、本当に目指していいのか」という質問が出た。観光産業の果たす重要な役割や素晴らしい、やりがいについて説明をし、未来への希望を持ってもらえるような話をした。社会に対してこのようなコミュニケーションを続けていくことが大事だと改めて実感した。

旅行業の近未来の姿は

——ネット社会のさらなる進展、コロナ禍による人々の価値観や消費行動の変化など、経営環境が激変している。旅行業と自社の近未来について

だ。世の中の動きを見定め、お客さまに最適な価値創造を図る。そのようなことを発想し挑戦できる人材をしっかりと育てていくことだ。

大手といわれる企業では社員の仕事分担がはっきりしており、自分の担当以外のことは知らなかったり、口を出さないという不文律がある。しかしこれではお客さまが満足できる価値創造ができない。それぞれの役割は大事にしなが

派生形のようなものがないように増えるだろう。デジタルの部分で言うと、PCからスマートフォンへの移行。予約から精算までスマホ一本で完結するようになる。これは旅行に限らない世の中の流れだ。メタバースが旅行の分野でもかなり活用されるのではないかと。お客さまが旅行に行き

環境への配慮や、目的を達成するために必要なお金を惜しまないなどの志向がさらに進展するだろう。

山北 コロナ禍の3年間でさまざまな変化が起きた。しかし、グローバル化とデジタル化というコロナ禍以前からの流れは今後も変わることはない。

グローバルの視点で言えば、国境を越えた人の流れは、いずれ再開する。そのときにわれわれの存在意義が今まで以上に問われてくる。

SDGsの17の目標は、観光産業を意識したかのように作られている。旅を通して貢献できるものが多く、大きなビジネスチャンスになる。環境問題への対応は、観光産業がリードできる立ち位置にある。当社では「二酸化炭素排出を削減ゼロ」による「CO2ゼロミ션」の提案や、観光客のゴミ拾いを有料化する実証実験を行っている。こうした取り組みの積み重ねが自社の価値になってくるのだと思う。

米田 5年後に旅行業と旅行周辺産業の販売比率を1対1にする目標を掲げている。旅行周辺産業では、人材派遣などのほか、PTA業務を請け負う「PTA業務アウトソーシングサービス」を昨年8月に始めた。

この業務については、発表の翌週に2千件ほどのメールを頂いた。千件があたりで、「教育を何とかする」と(笑い)。ただ、残りの千件は「よくぞ始めた」というお褒めの言葉だった。PTAの役員の手がなくなると困っているところ、われわれが人材を含めて支援をするものだ。

旅行商品の造成については、目利き力を鍛えなければならぬ。われわれはもうかりそうなどころだけに注目し、商品化してきた。それでは究極的に旅行会社はいらないことになる。これからプレイクしなくてはならない。いかに発掘、プロデュースできるか。

さまざまなデジタルのツールにより、社内外におけるコミュニケーションが劇的に活発化してきた。しかしまだ「猫に小判」のように生かされていないのも事実。絶えず最新のITスキルを学び続ける必要性を感じている。旅連の皆さまから、われわれの存在価値は何かと問われている。お客さまを呼び込むことはもちろん、地域の人たちだけでは解決しにくいことをわれわれが介在することで解決する。そこにわれわれの価値があるのではないかと。百木田 向こう10年の間に、恐らく自動車から空を飛んでいるだろう。宇宙旅行も相当な数が行っていると思う。月に行ったり、火星に行ったりしているかもしれない。そのような時代の変化の中で、われわれ旅行業がどうなっているか。業務の範囲が多岐にわたり、従来の旅行業の

たいと思ったときに、自分がアバターになってメタバースの空間に入っていく。旅行を疑似体験する。バンフレットやホームページがメタバースに置き換わる。そんな時代がすぐそこまで来ている。お客さまの意識は、地球環

山北 環境に旅を通じ貢献 旅行周辺産業で反響

山北 環境に旅を通じ貢献 旅行周辺産業で反響

山北 環境に旅を通じ貢献 旅行周辺産業で反響

山北 環境に旅を通じ貢献 旅行周辺産業で反響

山北 環境に旅を通じ貢献 旅行周辺産業で反響

環境に旅を通じ貢献 旅行周辺産業で反響

山北 米田

旅行業で培ったサービスのノウハウがさまざまな場面で生かされている。各社も行っているワクチンの接種事業では、200人ほどの人材を、あつという間にオーガナイズ(組織化)できて、依頼された自治体からお褒めの言葉を頂いた。

山北 環境に旅を通じ貢献 旅行周辺産業で反響

山北 環境に旅を通じ貢献 旅行周辺産業で反響

山北 環境に旅を通じ貢献 旅行周辺産業で反響

山北 環境に旅を通じ貢献 旅行周辺産業で反響

山北 環境に旅を通じ貢献 旅行周辺産業で反響



ALPICO HOTELS

信州松本 美ヶ原温泉

翔峰 Shoho

美しい信州、美しい松本、
その癒しと絶景を堪能する旅へ。

〒390-0221 長野県松本市里山辺 527
ご予約・お問合せ <受付時間 9:00~19:00>

TEL. 0263-38-7755



https://www.hotel-shoho.jp/



創業1888年 / 日光国立公園鬼怒川温泉

〒321-2598

栃木県日光市鬼怒川温泉滝813

TEL 0288-77-1111

URL : https://www.asaya-hotel.co.jp/

あさや

株式会社プロフィックス
054(284)3300(代)